Nuevo proceso automático de verificación de residentes

Implementación en Amadeus Selling Platform



Índice

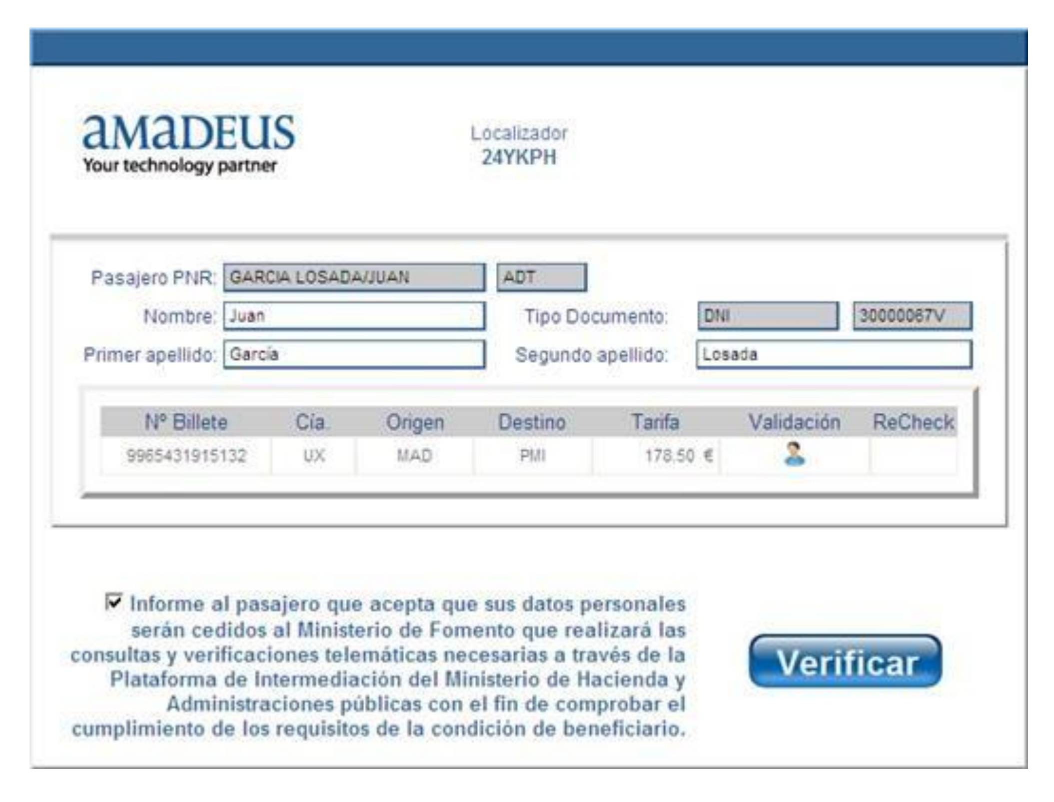
Contenido

Introducción

El objetivo de este documento es informar a todos los usuarios de Amadeus Selling Platform de los cambios implementados en el sistema para adaptarlo a los requerimientos descritos en el Real Decreto Ley 1/2014, de 24 de enero, de reforma en materia de infraestructuras y transporte, y otras medidas económicas, en referencia al Descuento de residentes **aplicable en el territorio español**. La entrada en vigor de los cambios será efectiva a partir del **30 de octubre de 2014** (siendo obligatorio desde el 1 de noviembre), fecha a partir de la que cualquier reserva que incorpore un código de descuento de residente deberá realizar una consulta a sistema de verificaciones del Ministerio de Fomento: S.A.R.A. (Sistema de Acreditación de Residentes Automatizado), para comprobar la condición de beneficiario del descuento del pasajero o pasajeros correspondientes. **Todo pasajero debe ser informado del resultado de la consulta**.

Antecedentes

Actualmente las agencias de viaje pueden utilizar el desarrollo local de Amadeus que permite realizar una consulta al Sistema de Acreditación de Residentes Automatizado para comprobar la condición de residente de sus pasajeros.
Para realizar la consulta con el proceso actual, una vez emitida la reserva el agente la recupera y ejecuta el script de verificación. El sistema muestra una pantalla con los datos del pasajero y la reserva aérea. Se informa al pasajero de la realización de la consulta, se envía la orden de verificación y se espera la respuesta con el resultado. El sistema inserta el resultado de la consulta en un elemento SSRCKIN y un texto informando del resultado utilizando elementos RII.



Debido a los cambios realizados para adaptar el sistema a los requerimientos descritos en el Real Decreto Ley mencionado anteriormente, y para integrar la consulta en el proceso de reserva se han introducido una serie de cambios que se detallan a continuación.

Cambios en el proceso de reserva y emisión

Debido a la **obligatoriedad de realizar la consulta a S.A.R.A. e informar al pasajero**, se ha hecho un desarrollo que integra dicha consulta en el proceso de reserva, obteniendo el pasajero el resultado a la consulta en el mismo momento en que se emite su reserva. Para poder efectuar las consultas de forma automática se han incorporado algunos cambios en las reservas con pasajeros con derecho a solicitar esta subvención.

Nuevo elemento obligatorio FZNM en el PNR

Además del elemento **FD**, indicando el tipo de descuento a aplicar, es obligatorio incluir un nuevo elemento en el PNR para cada pasajero con derecho al descuento: el elemento **FZNM/**.
Este elemento reflejará el nombre literal del pasajero que solicita el descuento tal y como aparece en su DNI/NIE, siendo el formato de este nuevo elemento el indicado a continuación:

Orden	Elemento	Estado	Descripción
1	**FZ**	Obligatorio	Identificador del segmento
2	**PAX o INF**	Opcional u Obligatorio	Identificador del tipo de pasajero de tres caracteres alfabéticos. El elemento es obligatorio para diferenciar el pasajero adulto (**PAX**) del bebé asociado (**INF**) en el elemento NM del PNR
3	**NM**	Obligatorio	Identificador de nombre
4	**/**	Obligatorio	Separador
5	**Apellido 1**	Obligatorio	Primer apellido del pasajero
6	**/**	Obligatorio	Separador
7	**Apellido 2**	Opcional	Segundo apellido del pasajero. Si en el documento (NIE) del pasajero no figura un segundo apellido el campo se deja en blanco manteniendo los separadores
8	**/**	Obligatorio	Separador
9	**Nombre**	Obligatorio	Nombre del pasajero
10	**/Px**	Obligatorio	Asociación al segmento de nombre NM que corresponda

Nota: Aunque en el presente documento se indica que se debe reflejar el nombre literal del pasajero tal y como aparece en su documentación: DNI/NIE, hay que tener en cuenta que el sistema no admite determinados caracteres: Ñ, Ç, tildes, apóstrofe, etc.; que provocarán un error de formato y los datos no se reflejarán en la reserva teniendo que reintroducirlos, sustituyéndolos por caracteres válidos. Ejemplo: Si un pasajero se apellida **MUÑOZ**, en el sistema se introducirá **MUNOZ.**

Ejemplos del elemento FZNM/:

1. Adulto con dos apellidos.
   Entrada:

```
>FZNM/YUSTE/MORENO/ANDREA/P1
```

   Respuesta:

```
--- TST ---
RP/MADI12553/
  1.YUSTE MORENO/ANDREA
  2  IB5421 Y 25SEP 4 TFNBCN HK1
  3 FD RCDN/30000529L/350069
  4 FE PAX 52 CHANGES PERMITTED/S2
  5 FV PAX IB/S2
  6 FZ NM/YUSTE/MORENO/ANDREA
```

2. Adulto con un solo apellido.
   Entrada:

```
>FZNM/RAMIRO//JUAN PEDRO/P2
```

   Respuesta:

```
 1.RAMIRO/ANA    2.RAMIRO/JUAN PEDRO
 3 FZ NM/RAMIRO//JUAN PEDRO/P2
```

3. Adulto con bebé asociado. Es **obligatorio incluir el indicador PAX o INF** para identificar a cada uno de los pasajeros.

   Entradas:

```
>FZ PAX NM/YUSTE//ALBERTO/P3
>FZ INF NM/YUSTE/MORENO/ALEJANDRA MARIA/P3
```

   Respuesta:

```
RP/MADI12553/
 1.RAMIRO/ANA    2.RAMIRO/JUAN PEDRO
 3.YUSTE/ALBERTO(INFYUSTE MORENO/ALEJANDRA MARIA/30DEC13)
 4 FZ NM/RAMIRO//JUAN PEDRO/P2
 5 FZ PAX NM/YUSTE//ALBERTO/P3
 6 FZ INF NM/YUSTE/MORENO/ALEJANDRA MARIA/P3
```

El nombre del pasajero incluido en el elemento FZNM/ es el que utiliza el sistema para realizar la consulta a la base de datos de Fomento, motivo por el que los datos incluidos en este campo deben corresponder de manera exacta con los datos que figuren en la documentación DNI/NIE del pasajero.

> **Nota**: Aunque en el presente documento se indica que se debe reflejar el nombre literal del pasajero tal y como aparece en su documentación: DNI/NIE, hay que tener en cuenta que el sistema no admite determinados caracteres: Ñ, Ç, tildes, apóstrofe, etc.; que provocarán un error de formato y los datos no se reflejarán en la reserva teniendo que reintroducirlos, sustituyéndolos por caracteres válidos. Ejemplo: Si un pasajero se apellida **MUÑOZ**, en el sistema se introducirá **MUNOZ.**

Comprobaciones adicionales

Coincidencia de los elementos de nombre: NM y FZNM

Para comprobar la coincidencia de ambos elementos de nombre el sistema hace un chequeo de los datos incluidos tanto en el elemento NM como en el campo FZNM/. En caso de no coincidencia el pasajero podría aparecer como no verificado y tendría que presentar el certificado que acredite su condición de residente en el momento de facturación y/o embarque.
Hay que tener en cuenta que los indicadores de título: MR, MRS. MSS, etc., que a menudo se incluyen en elemento del nombre, se omitirán en la comprobación de coincidencia entre los elementos NM y FZNM/.

Comprobación de los DNI/NIE incluidos en el elemento FD

Para verificar que los datos del documento de identidad introducido son válidos, el sistema va a realizar una serie de comprobaciones:

1. **Formato del DNI/NIE**. Tanto para el DNI como para el NIE el sistema admite un máximo **de nueve caracteres.**
   a. **DNI**. El DNI debe tener **ocho caracteres numéricos** y **uno alfabético** correspondiente al dígito de control. Por ejemplo: 50075477S.
      Si el DNI del pasajero tiene menos de ocho caracteres numéricos el agente deberá completar con ceros a la izquierda la numeración hasta los ocho caracteres. Ejemplo: 00632330Z.
   b. **NIE**. El NIE debe tener **una letra inicial: X**, **Y** o **Z**, **siete caracteres numéricos** y **un dígito alfabético** de control. Ejemplos: X2368712B, Y0465829R, Z1455932Z. Como en el caso anterior, si el NIE tiene menos de siete dígitos numéricos es necesario completarlo con ceros a la izquierda.
2. **Verificación** del **dígito alfabético de control**.
   a. **DNI**. El sistema verifica que el dígito alfabético de control es el que corresponde con la numeración introducida.
   b. **NIE**. El sistema verifica que el dígito alfabético de control es el que corresponde con la letra inicial y numeración introducida.

A tener en cuenta respecto a la combinación de descuentos

Debido a los cambios introducidos en el flujo de las reservas con residentes, hay que tener en cuenta determinados casos especiales:

- Reservas con **pasajeros tipo INF**

  Si en una reserva hay un pasajero tipo INF es necesario indicar en el elemento de descuento FD el tipo de pasajero al que le corresponde, tanto para el adulto como para el bebé. El formato será el mismo que el utilizado en el elemento FZNM/, y se incluirá el indicador PAX o INF. Se recomienda, además, que se indiquen las asociaciones de pasajero.

```
RP/MADI12553/
  1.GANCEDO MARTIN/ROSA(INF/NEREA/19FEB13)
  2 FD PAX RCDN/1168028L/380380
  3 FD INF RCDN/50065799C/380380-IN
  4 FZ PAX NM/GANCEDO/MARTIN/ROSA
  5 FZ INF NM/GARCIA/GANCEDO/NEREA
```

- Reservas con **más de un tipo de descuento de residente** para un mismo pasajero.

  Cuando en una reserva hay varios tipos de descuento (RC y DC, o BP y BI) aplicables a un mismo pasajero, es necesario que los elementos FD se asocien tanto al pasajero como al segmento correspondiente.




```
--- RLR ---
RP/MADI12553/MADI12553           HP/SU  15AUG14/1016Z   6J3EIH
  1.GANCEDO MARTIN/ROSA(INF/NEREA/19FEB13)
  2  AB7863 Y 01NOV 6 ALCPMI HK1  1655    1725 1820   *1A/E*
  3  AB7804 Y 07NOV 5 PMIIBZ HK1  1405    1450 1530   *1A/E*
  4  ARNK
  5  AB7862 Y 10NOV 1 PMIALC HK1  1400    1445 1545   *1A/E*
  6 AP MAD TBA - THE CTS IN SPANISH MARKET - A
  7 TK OK15AUG/MADI12553
  8 SSR INFT AB HN1 GANCEDOMARTIN/NEREA 19FEB13/S2
  9 SSR INFT AB HN1 GANCEDOMARTIN/NEREA 19FEB13/S3
 10 SSR INFT AB HN1 GANCEDOMARTIN/NEREA 19FEB13/S5
 11 FD PAX BPDN/1168028L/070027/S2,5
 12 FD INF BPDN/50065799C/070027-IN/S2,5
 13 FD PAX BIDN/1168028L/070027/S3
 14 FD INF BIDN/50065799C/070027-IN/S3
 15 FZ PAX NM/GANCEDO/MARTIN/ROSA
 16 FZ INF NM/GARCIA/GANCEDO/NEREA
```

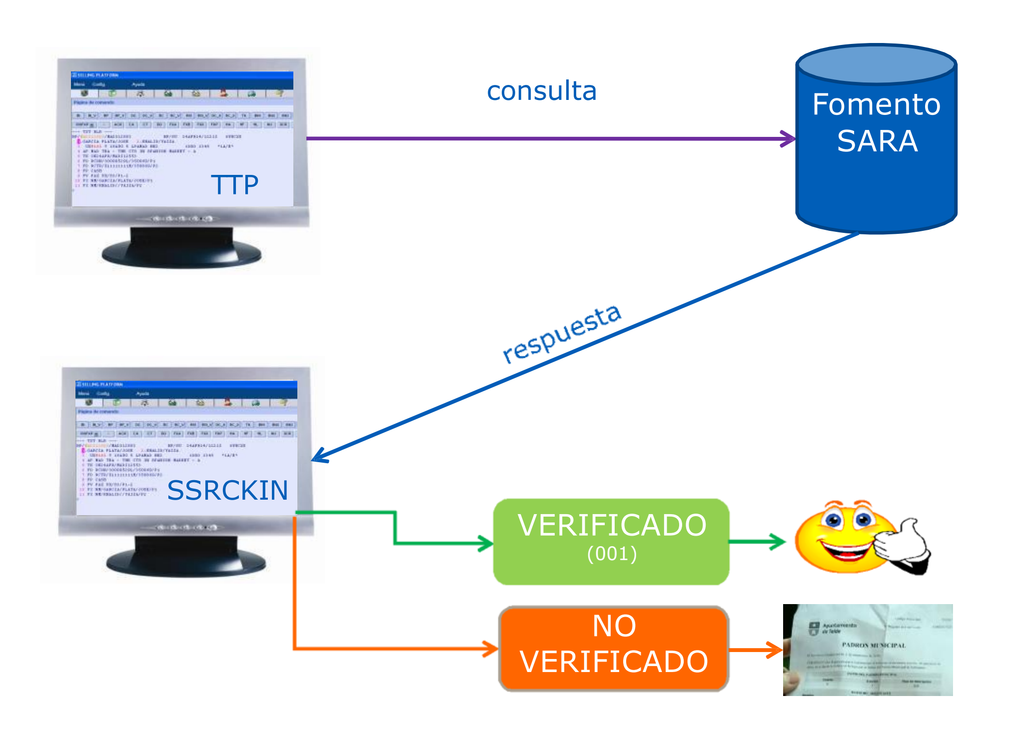
Consulta para acreditar la condición de residente

La consulta al sistema S.A.R.A. se realiza de forma automática en el momento de la emisión de la reserva (TTP). Cuando el agente envía la transacción TTP se ejecuta la llamada con los datos incluidos en la reserva, se emiten los billetes y se inserta el resultado de la consulta en la reserva mediante elementos SSRCKIN, indicando si el pasajero ha sido acreditado o no.

El sistema inserta un SSRCKIN para cada pasajero y segmento en la reserva. El resultado de la consulta se comunica igualmente a la aerolínea.

El agente de viajes **debe informar a los pasajeros del resultado de la consulta**, teniendo en cuenta que si el pasajero aparece como **VERIFICADO** no será necesario que presente su acreditación en el mostrador de facturación y/o embarque. Si por el contrario el pasajero aparece como **NO VERIFICADO**, se le solicitará el certificado de residencia para verificación manual en el momento de facturación y/o embarque.

Importante: toda reserva debe tener los SSRCKIN por pasajero y segmento aéreo que el sistema inserta con el resultado de la consulta. En caso de eliminar esta información de la reserva, cualquier documento que se envíe al pasajero: itinerario o recibo de billete electrónico, no mostrará la información referente a si el pasajero está VERIFICADO o NO VERIFICADO.



Descripción del elemento SSRCKIN

Con la automatización de la consulta al sistema de verificación, se inserta ahora un elemento SSRCKIN en la cara del PNR con la información del resultado de la consulta para cada pasajero y segmento de la reserva. El formato de este elemento SSRCKIN se describe a continuación:

SSR CKIN IB HK1 RESIDENT BPDN/30000067V/070027/**VERIFICADO**/16721/S2/P1

SSR CKIN IB HK1 RESIDENT BPDN/30000067V/070027/**NOVERIFICADO**/16769/INF/S2/P1

Orden	Elemento	Descripción
1	SSR	Indicador de solicitud de servicio especial
2	CKIN	Indicador de servicio de registro o facturación
3	IB	Código de aerolínea
4	HK1	Indicador de estado del servicio y número de pasajeros
5	RESIDENT	Indicador de que se trata de un residente
6	BP	Código de descuento de residente
7	DN	Código del documento empleado como identificación
8	/	Separador
9	30000067V	Número del documento de identificación
10	/	Separador
11	070027	Código de lugar de residencia
12	/	Delimitador
13	VERIFICADO/NOVERIFICADO	Respuesta de la consulta realizada para verificar la acreditación
14	/	Separador
15	16721	Identificador interno
16	/	Separador
17	INF	Indicador de pasajero tipo INF (Solo aparecerá cuando se trate de un pasajero INF)
18	/	Separador
19	S2	Asociación de segmento
20	/	Separador
21	P1	Asociación de pasajero

Antes de enviar o entregar el itinerario o el recibo de billete electrónico al pasajero, **verifica que en la reserva están los SSRCKIN correspondientes a los pasajeros y segmentos emitidos**. Si por algún motivo hubiera más de un SSRCKIN para un pasajero y segmento, **cancela aquellos que tengan el identificador numérico interno más ba**jo. De esta forma, se garantiza que el pasajero va a tener la información más actualizada de la consulta al sistema de verificación, que será la misma que haya recibido la aerolínea.

Revalidaciones

Si un billete requiere de una revalidación, no es necesario realizar una nueva consulta a la base de datos de Fomento, por lo que la información que reflejará el nuevo SSRCKIN que se incluye en la reserva tendrá la información del SSRCKIN original, variando únicamente el identificador interno.

Ejemplo:

Un pasajero solicita un cambio de fecha sobre una reserva emitida previamente. El pasajero estaba VERIFICADO, y en la reserva aparecen los SSRCKIN correspondientes:

```
--- TST RLR ---
RP/MADI12553/MADI12553            HP/SU  23DEC14/0926Z   3KHPBP
  1.BERLANGA SOTO/MARIA ENGRACIA
  2  UX9018 Y 25JUN 4 LPAMAD HK1          0705 1050   *1A/E*
  3  UX9172 Y 08JUL 3 MADLPA HK1       2  2005 2200   *1A/E*
  4 AP MAD +34913298600 - THE CTS IN SPANISH MARKET - A
  5 TK OK23DEC/MADI12553//ETUX
  6 SSR CKIN UX HK1 RESIDENT RCDN/10000944S/380380/VERIFICADO/29574/S2
  7 SSR CKIN UX HK1 RESIDENT RCDN/10000944S/380380/VERIFICADO/29574/S3
  8 FA PAX 996-5432928564/ETUX/EUR590.59/23DEC14/MADI12553/00185555/S2-3
  9 FB PAX 2300002274 TTP/RT OK ETICKET WELL ISSUED/S2-3
 10 FD RCDN/10000944S/380380
 11 FM PAX *C*0/S2-3
 12 FP CASH
 13 FV PAX UX/S2-3
 14 FZ NM/BERLANGA/SOTO/MARIA ENGRACIA
```

Se realiza el cambio solicitado. Reserva antes de la revalidación:

```
SE RECOMIENDA REVALIDAR/REEMITIR EL BILLETE
--- TST RLR ---
RP/MADI12553/MADI12553            HP/SU  23DEC14/0951Z   3KHPBP
  1.BERLANGA SOTO/MARIA ENGRACIA
  2  UX9161 Y 24JUN 3 LPAMAD HK1          1000 1345   *1A/E*
  3  UX9172 Y 09JUL 4 MADLPA HK1       2  2005 2200   *1A/E*
  4 AP MAD +34913298600 - THE CTS IN SPANISH MARKET - A
  5 TK OK23DEC/MADI12553//ETUX
  6 FHE PAX 996-5432928564
  7 FD RCDN/10000944S/380380
  8 FP CASH
  9 FV PAX UX/S3
 10 FZ NM/BERLANGA/SOTO/MARIA ENGRACIA
```



Y se revalida el billete: **TTP/ETRV/S2-3/L6/E1-2**. El sistema inserta los nuevos SSRCKIN con el resultado de la emisión original, asignando un nuevo identificador en la revalidación.

```
RP/MADI12553/MADI12553          HP/SU  23DEC14/0956Z   3KHPBP
  1.BERLANGA SOTO/MARIA ENGRACIA
  2  UX9161 Y 24JUN 3 LPAMAD HK1          1000 1345   *1A/E*
  3  UX9172 Y 09JUL 4 MADLPA HK1       2  2005 2200   *1A/E*
  4 AP MAD +34913298600 - THE CTS IN SPANISH MARKET - A
  5 TK OK23DEC/MADI12553//ETUX
  6 SSR CKIN UX HK1 RESIDENT RCDN/10000944S/380380/VERIFICADO/29575/S2
  7 SSR CKIN UX HK1 RESIDENT RCDN/10000944S/380380/VERIFICADO/29575/S3
  8 FA PAX 996-5432928564/ETUX/23DEC14/MADI12553/00185555/S2-3
  9 FD RCDN/10000944S/380380
 10 FP CASH
 11 FV PAX UX/S3
 12 FZ NM/BERLANGA/SOTO/MARIA ENGRACIA
```

Nota: Debido a problemas de conectividad entre los sistemas durante el proceso de revalidación, puede ocurrir que **el sistema inserte ceros** en el lugar correspondiente al identificador interno.

```
SSR CKIN UX HK1 RESIDENT RCDN/10000944S/380380/VERIFICADO/00000/S2
```

Si se produjese esta situación es necesario volver a revalidar el billete para que el sistema inserte un identificador válido. Si tras una **segunda revalidación** el problema persiste, se recomienda realizar una **reemisión**.

Reemisiones

En el caso de las reemisiones el comportamiento varía dependiendo de si se trata de reemisiones voluntarias o involuntarias.

Reemisiones voluntarias

Estas reemisiones se producen a petición del pasajero, que requiere realizar algún cambio en su reserva. Una vez realizados los cambios el sistema envía una nueva consulta al sistema de verificaciones e inserta los SSRCKIN correspondientes con el resultado de la nueva consulta.

Ejemplo de PNR antes de la remisión:

```
--- TST RLR ---
RP/MADI12553/MADI12553          MM/SU   5JUN14/1037Z   6GC2F4
  1.GARCIA LOSADA/JUAN
  2  IB3918 Y 22SEP 1 MADPMI HK1       4  0730 0850   *1A/E*
  3 AP MAD TBA - THE CTS IN SPANISH MARKET - A
  4 TK OK05JUN/MADI12553//ETIB
  5 SSR CKIN IB HK1 RESIDENT BPDN/22222222J/070027/NOVERIFICADO/
       17742/S2
  6 FA PAX 075-5035413333/ETIB/EUR188.22/05JUN14/MADI12553/00185
       555/S2
  7 FB PAX 0500000471 TTP/RT OK ETICKET/S2
  8 FD BPDN/22222222J/070027
  9 FE PAX 55 CHGS AND REF PERMITTED/S2
 10 FM PAX *C*0/S2
 11 FP CASH
 12 FV PAX IB/S2
 13 FZ NM/GARCIA/LOSADA/JUAN
```

Y después de la reemisión:

```
--- TST RLR ---
RP/MADI12553/MADI12553          MM/SU   5JUN14/1039Z   6GC2F4
  1.GARCIA LOSADA/JUAN
  2  IB3918 Y 29SEP 1 MADPMI HK1       4  0730 0850    *1A/E*
  3 AP MAD TBA - THE CTS IN SPANISH MARKET - A
  4 TK OK05JUN/MADI12553//ETIB
  5 SSR CKIN IB HK1 RESIDENT BPDN/22222222J/070027/NOVERIFICADO/
       17743/S2
  6 FA PAX 075-5035413334/ETIB/EUR0.00/05JUN14/MADI12553/0018555
       5/S2
  7 FHE PAX 075-5035413333
  8 FB PAX 0500000472 TTP/RT OK ETICKET/S2
  9 FD BPDN/22222222J/070027
 10 FE PAX 55 CHGS AND REF PERMITTED/S2
 11 FM PAX *C*0.00/S2
 12 FO PAX 075-5035413333MAD05JUN14/00185555/075-50354133333E1
       /S2
 13 FP O/CASH
 14 FV IB
 15 FZ NM/GARCIA/LOSADA/JUAN
```

Reemisiones involuntarias

La reemisiones involuntarias se producen por cambios en la reserva provocados por una modificación en la operación de los servicios aéreos, estos cambios son generados por la línea aérea. Las aerolíneas notifican estos cambios y delegan la actuación sobre estas reservas a las agencias de viaje autorizadas.
En este caso el sistema no hace una nueva consulta, y se inserta un SSRCKIN con la información de la consulta original con un nuevo identificador, siempre que el pasajero apareciese como VERIFICADO. En caso de que el pasajero apareciese como NO VERIFICADO se haría una nueva consulta para tratar de conseguir un resultado positivo.

Ejemplo de un PNR antes de la reemisión:

```
--- TST RLR ---
RP/MADI12553/MADI12553          MM/SU   5JUN14/1040Z   6GC2NU
  1.LOPEZ GARCES/JOSE PEDRO
  2  UX6031 Y 12OCT 7 MADPMI HK1       2  0750 0915    *1A/E*
  3 AP MAD TBA - THE CTS IN SPANISH MARKET - A
  4 TK OK05JUN/MADI12553//ETUX
  5 SSR CKIN UX HK1 RESIDENT BPDN/22222222J/070027/NOVERIFICADO/
       17744/S2
  6 FA PAX 996-5035413335/ETUX/EUR200.22/05JUN14/MADI12553/00185
       555/S2
  7 FB PAX 0500000473 TTP/RT OK ETICKET WELL ISSUED/S2
  8 FD BPDN/22222222J/070027
  9 FM PAX *C*0/S2
 10 FP CASH
 11 FV PAX UX/S2
 12 FZ NM/LOPEZ/GARCES/JOSE PEDRO
```

Y una vez reemitido:

```
--- TST RLR ---
RP/MADI12553/MADI12553            MM/SU   5JUN14/1041Z   6GC2NU
  1.LOPEZ GARCES/JOSE PEDRO
  2  UX6031 Y 18OCT 6 MADPMI HK1        2  0750 0915   *1A/E*
  3 AP MAD TBA - THE CTS IN SPANISH MARKET - A
  4 TK OK05JUN/MADI12553//ETUX
  5 SSR CKIN UX HK1 RESIDENT BPDN/22222222J/070027/NOVERIFICADO/
       17745/S2
  6 FA PAX 996-5035413336/ETUX/EUR0.00/05JUN14/MADI12553/0018555
       5/S2
  7 FHE PAX 996-5035413335
  8 FB PAX 0500000474 TTP/RT OK ETICKET WELL ISSUED/S2
  9 FD BPDN/22222222J/070027
 10 FE PAX SKCHG/S2
 11 FM PAX *C*0.00/S2
 12 FO PAX 996-5035413335MAD05JUN14/00185555/996-50354133355E1*I
       /S2
 13 FP O/CASH
 14 FV PAX UX/S2
 15 FZ NM/LOPEZ/GARCES/JOSE PEDRO
```

A tener en cuenta respecto a las reemisiones

Cuando la reemisión se realice por un **cambio en solo alguno de los segmentos** en la reserva hay que tener en cuenta que **solo se cancelan los SSRCKIN asociados a los segmentos modificados**. En estos casos **es necesario cancelar manualmente los SSRCKIN correspondientes a los segmentos que no han sufrido cambios**. Al reemitir la reserva, el sistema generará una nueva consulta al sistema de verificación e insertará los nuevos SSRCKIN con el resultado de la consulta.

Reservas de grupo

Los cambios implementados en el sistema respecto a los descuentos de residentes se aplicaran de igual modo a este tipo de reservas. Es decir, para cada pasajero con derecho a solicitar el descuento de residente será necesario incluir el elemento FD y el elemento FZNM/. En el momento de la emisión el sistema enviará de forma automática la consulta a la base de datos de Fomento con la información incluida en la reserva.
Para la emisión de las reservas de grupo, y que el sistema procese los datos de los pasajeros con derecho a descuento, es recomendable emitir en grupos más pequeños (**de 9 en 9 pasajeros**).

Transacciones no combinables

Debido a que la consulta para confirmar la condición de pasajero **VERIFICADO** o **NO VERIFICADO** se realiza en el momento de la emisión, y **para que los agentes de viaje puedan informar a sus clientes del resultado de la consulta**, se han inhibido todas las transacciones combinadas de emisión con las de itinerario.

A continuación se listan algunas de las transacciones que no se pueden combinar:

Transacciones inhibidas:
TTP/ITR/IEP
TTP/ITR/IBP
TTP/ITR/IEPJ
TTP/ITR/IBPJ
TTP/IEP
TTP/IBP
TTP/IEPJ
TTP/IBPJ
TTP/IEP-EMLA
TTP/IBP-EMLA
TTP/IEPJ-EMLA
TTP/IBPJ-EMLA
TTP/ITR/IEP-EMLA
TTP/ITR/IBP-EMLA
TTP/ITR/IEPJ-EMLA
TTP/ITR/IBPJ-EMLA
TTP/IEP-EML-XXXXXXXX@GMAIL.COM
TTP/IBP-EML-XXXXXXXX@GMAIL.COM
TTP/IEPJ-EML-XXXXXXXX@GMAIL.COM
TTP/IBPJ-EML-XXXXXXXX@GMAIL.COM
TTP/ITR-EML-XXXXXXXX@GMAIL.COM
TTP/ITR/IEP-eml-XXXXXXXX@es.amadeus.com
TTP/ITR/IBP-eml-XXXXXXXX@es.amadeus.com
TTP/ITR/IBPJ-eml-XXXXXXXX@es.amadeus.com
TTP/ITR/IEPJ-eml-XXXXXXXX@es.amadeus.com
TTP/TTM/IEP (y resto de combinaciones con el itinerario)

Una vez emitida la reserva se podrá enviar al pasajero el itinerario de su viaje que incluirá la información con el resultado de la consulta. Antes de emitir estos documentos verifica que en la reserva están los SSRCKIN con el resultado de la consulta para cada pasajero y segmento. Si por algún motivo tuvieras más de un SSRCKIN para un pasajero o segmento, cancela el que tenga el identificador numérico más bajo.

Cuando el pasajero aparece como VERIFICADO el texto que se muestra en el documento es:

EL PASAJERO ***APELLIDO/NOMBRE***
SUBVENCIONADO VERIFICADO.
NO REQUIERE APORTAR ACREDITACIÓN DE RESIDENCIA.

Y si el pasajero aparece como NO VERIFICADO, se mostrará el texto siguiente:

EL PASAJERO ***APELLIDO/NOMBRE***
SUBVENCIONADO A ACREDITAR/ NO VERIFICADO:
EL PASAJERO DEBE IDENTIFICARSE Y ACREDITAR SU CONDICION DE
BENEFICIARIO EN FACTURACION O EMBARQUE.
EN CASO CONTRARIO EL PASAJERO NO PODRA REALIZAR EL VIAJE CON ESTE
TITULO DE TRANSPORTE.

Nota para usuarios del itinerario mejorado: Para que en el recibo de billete electrónico (ITR) se incluya la información correspondiente al resultado de la consulta a Fomento, es necesario enviar o imprimir este documento en texto plano, para ello basta con añadir **/TP** a la transacción de envío o impresión del documento.



Reservas para residentes en Ceuta

Hasta ahora, para aplicar el descuento de residente a los pasajeros residentes en Ceuta, los agentes utilizaban el mismo código de descuento correspondiente a los residentes en Melilla y debían incluir esta información de forma manual para cotizar la reserva con el descuento correspondiente, siguiendo el procedimiento que establecieron las aerolíneas en su momento.

Los residentes en Ceuta son beneficiarios del descuento para todos los trayectos realizados entre los aeropuertos de Málaga (AGP), Sevilla (SVQ) y Jerez (XRY) y cualquier otro punto en el territorio español.

Desde el 27 de mayo de 2015, este descuento se aplicará de forma automática, para lo que se ha creado un nuevo código de descuento específico para los residentes ceutíes: **RE**, que será el código a incluir en el elemento FD.

```
FD REDN/30000831E/510013
```

Para que el sistema realice la consulta al sistema de verificación e inserte la información con el resultado en un SSRCKIN, es necesario que estas reservas se realicen siguiendo el mismo proceso que se viene utilizando para la aplicación del resto de descuentos de residentes.

El proceso a seguir a partir de la fecha indicada es el indicado a continuación:

1. Incluir el elemento FD con el nuevo indicador **RE**, y el código municipal de Ceuta (510013) para los pasajeros solicitantes del descuento.

```
RP/MADI12553/
  1.GARCIA GIRALDO/PABLO
  2 FD REDN/30000831E/510013
```

2. Incluir el elemento FZNM/ para cada pasajero con derecho a descuento.

```
>FZNM/GARCIA/GIRALDO/PABLO/P1
```

3. Cotizar la reserva normalmente para crear el TST. El código de descuento RE aparece en el campo TKT/D (*tickecting designator).*

```
    CTY CR  FLT/CLS DATE  TIME ST   PC F/B   TKT/D   NVB   NVA    BG
1 . AGP UX  5036 Y 25JUL 1205 OK    YD...... RE....  .....  .....  1PC
  . MAD                             ...............  .....  .....  ...
```

4. Una vez emitida la reserva, el sistema inserta los SSRCKIN correspondientes con la información de la respuesta a la consulta realizada.

```
RP/MADI12553/MADI12553          HP/SU  25MAY15/0854Z   YPYJDA
  1.GARCIA GIRALDO/PABLO
  2  UX5036 Y 25JUL 6 AGPMAD HK1        3  1205 1330   *1A/E*
  3 AP MAD +34913298600 - THE CTS IN SPANISH MARKET - A
  4 TK OK25MAY/MADI12553//ETUX
  5 SSR CKIN UX HK1 RESIDENT REDN/30000831E/510013/NOVERIFICADO/
       46796/S2
  6 FA PAX 996-6591918243/ETUX/EUR182.19/25MAY15/MADI12553/00185
       555/S2
  7 FB PAX 2500001168 TTP/RT OK ETICKET WELL ISSUED/S2
  8 FD REDN/30000831E/510013
  9 FM PAX *C*0/S2
 10 FP CASH
 11 FV PAX UX/S2
 12 FZ NM/GARCIA/GIRALDO/PABLO
```

A tener en cuenta con las reservas de residentes en Ceuta

Hay que tener en cuenta los siguientes puntos en la cotización de las reservas para pasajeros con descuento de residencia en Ceuta:

1. Si en el proceso de cotización de la reserva se observa que no se ha aplicado el descuento de forma correcta, es necesario **contactar con la aerolínea** para conocer el procedimiento a seguir.

2. En caso de tener que crear la tarifa de forma manual, como por ejemplo para tarifas de grupo que no están en el sistema, hay que incluir el código de descuento **RE** en el campo **TKT/D** (*ticketing designator*) del TST. De esta forma el sistema aplicará el descuento y realizará la consulta al sistema de verificación en el momento de la emisión, insertando los SSRCKIN correspondientes con el resultado de la consulta.

Mensajes de error

- **NUMERO DE TARJETA NO VALIDO**
  El sistema responde con este error si se inserta un DNI o NIE y el dígito alfabético de control no se corresponde con la numeración del documento.

- **ELEMENTO FD REQUIERE ASOCIACION ELEMENTO FZ NM A MISMO PASAJERO**
  Este error se produce si se intenta emitir un PNR con un elemento FD y no se ha incluido el elemento FZNM/.

- **FORMATO NO VALIDO/NO INTRODUCIDO>(*se incluyen los datos enviados*)**
  Si el formato del elemento FZNM/ no se ajusta al formato requerido el sistema muestra el mensaje de error indicado.

- **SE REQUIERE UNA ASOCIACION DE PASAJERO**
  Es obligatorio indicar la asociación de pasajero para este elemento, si no se indica el sistema responde con este error y muestra la entrada enviada.

- **EL ELEMENTO DE TARIFA YA EXISTE PARA EL PASAJERO/SEGMENTO**El sistema muestra este mensaje si se intenta asociar un mismo FZNM/ a más de un pasajero en la reserva.



Existe una excepción de la regla anterior: cuando un adulto tiene un bebé (INF) asociado en el elemento de nombre NM, el sistema permite asociar dos FZ al mismo segmento de nombre (NM). Para ello es necesario incluir en cada caso el tipo de pasajero al que se refiere el elemento FZNM/, con el indicador INF para el bebé o PAX para el pasajero adulto, como se indica a continuación.

FZ **INF** NM/CALDERON/BARRAS/JUAN MANUEL/**P1**
FZ **PAX** NM/CALDERON/BARRAS/JOSE ANTONIO/**P1**

- **ASOCIACION NO AUTORIZADA CON ESTE ELEMENTO**
  Este error se debe a que se ha intentado asociar el elemento FZNM/ a un elemento del itinerario. El elemento FZNM/ solo puede asociarse a pasajeros

- **COMBINACION TTP NO PERMITIDA CON OPCIONES ITN**
  Si se intenta enviar de forma combinada la transacción de emisión (TTP) con alguna de las de impresión de itinerario, el sistema mostrará este mensaje de error.

Sistema de reintento de verificación de residentes

En Amadeus España se ha desarrollado una aplicación de reintentos de verificación de residentes, que sustituirá a la actual aplicación de verificación.
Una vez emitida la reserva, en la que ya aparecerá el resultado de la consulta realizada en el momento de la emisión, los agentes de viajes tendrán la opción de realizar consultas posteriores a S.A.R.A. con esta aplicación.

Para realizar estas consultas posteriores a la emisión es necesario que se cumplan las siguientes condiciones:

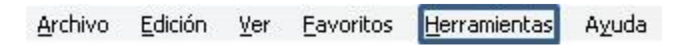
- Tener una reserva activa y emitida con pasajeros solicitantes de la subvención que no hayan obtenido un resultado VERIFICADO en la primera consulta
- Que la respuesta de NO VERIFICADO se deba a que no se ha encontrado una correspondencia de nombre la base de datos de Fomento en el momento en que se realizó la consulta
- Que haya coherencia entre el nombre del pasajero incluido en el campo NM y el nombre que se incluya para realizar el reintento
- Que la petición se envíe en las 3 horas posteriores a la emisión
- No superar el máximo de 10 llamadas para el mismo billete (incluida la primera en el momento de la emisión)

Empezar a trabajar con la herramienta de reintentos

Para acceder a la nueva aplicación de reintentos de verificación de residentes desde Amadeus Selling Platform, es necesario realizar los pasos indicados a continuación.

1. Abre una sesión de Internet Explorer.

Si la versión del explorador es la 8 o anterior, accede al menú **Herramientas**, en la barra de menú, en la parte superior izquierda de la pantalla.



También es posible acceder al menú de **Herramientas** desde la barra de comandos, en la parte superior derecha de la pantalla.



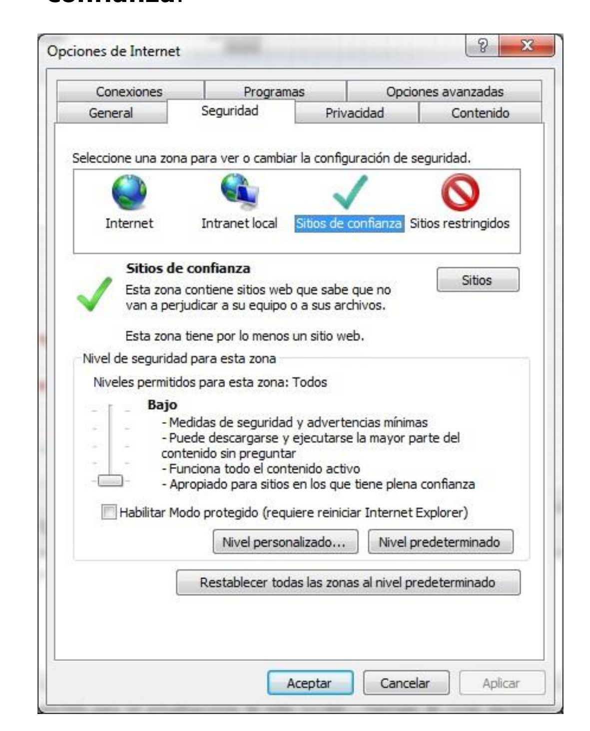
Si la versión del explorador es la 9 o superior, accede al menú de **Herramientas**, en la barra de menú, en la parte superior izquierda de la pantalla.



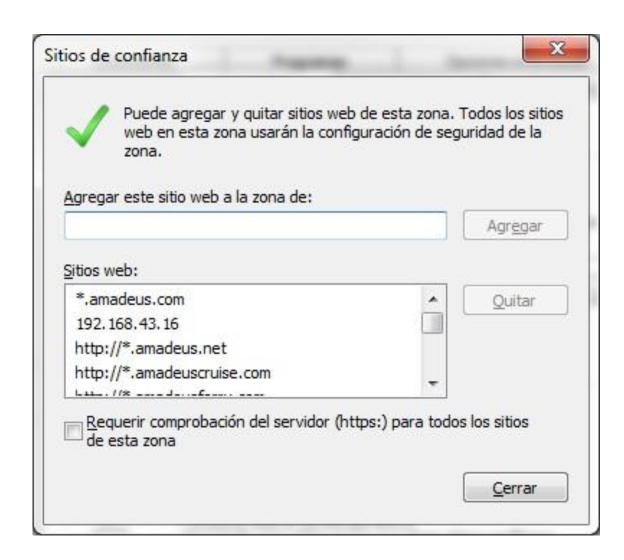
O desde los iconos situados en la barra de comandos en la parte superior derecha.



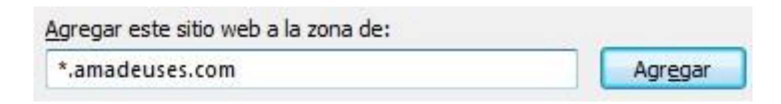
2. Una vez desplegado el menú de Herramientas, selecciona **Opciones de internet**. El sistema abrirá la ventana siguiente. Pincha en la pestaña **Seguridad**, selecciona **Sitios de confianza**.



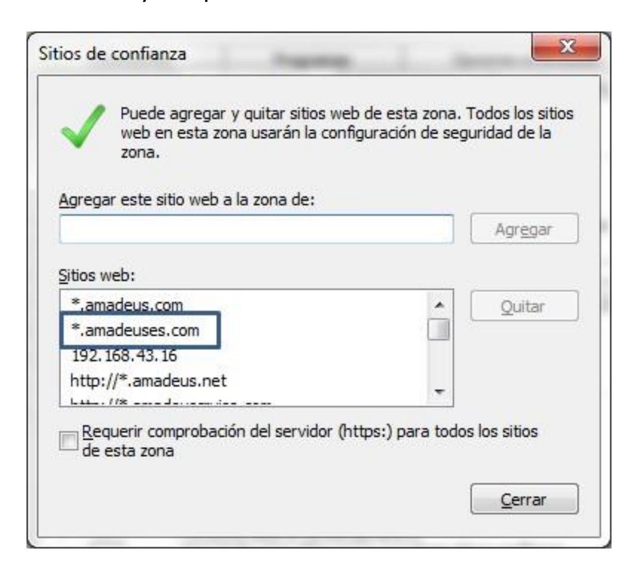
3. Haz clic en el botón **Sitios**. El sistema abre otra ventana.



4. Agrega el dominio ***.amadeuses.com** en el espacio correspondiente y haz clic en el botón **Agregar**.



5. Verifica que el sitio web añadido aparece ahora en el listado de Sitios web, cierra la ventana y acepta los cambios realizados.



6. Abre Amadeus Selling Platform y comienza a trabajar de la manera habitual.

Uso de la aplicación

Una vez emitidos los billetes y con la reserva abierta, para realizar una nueva consulta a la base de datos de Fomento hay que seguir los pasos descritos a continuación:

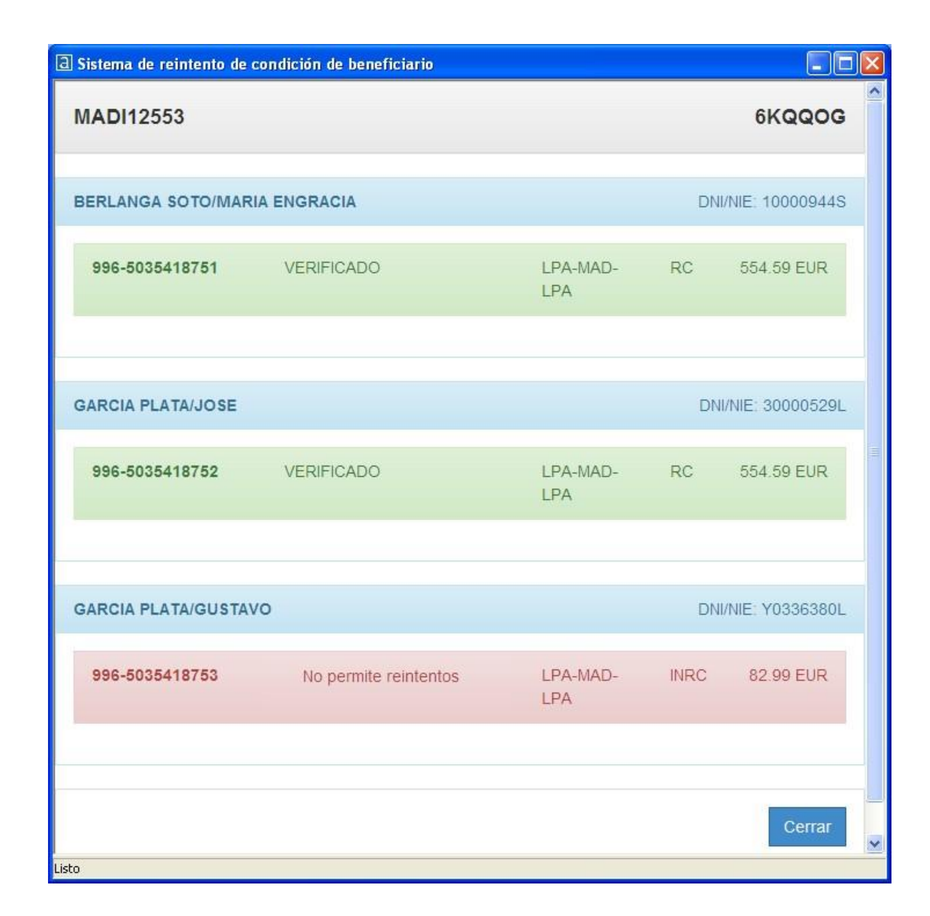
1. Se accede a la pestaña Scripts desde la Página de comandos y se ejecuta la aplicación pinchando en el icono (Sistema de Reintentos S.A.R.A.).

2. El sistema abre una pantalla con los datos de los pasajeros en la reserva, e indica si son VERIFICADOS, y **si se puede o no realizar el reintento de los NO VERIFICADOS**.



3. Es necesario incluir los nombres de los pasajeros para los que se va a realizar una nueva consulta y pinchar en el botón "**Reverificar**"

4. El sistema **envía la nueva consulta** y responde con el resultado, **modificando** los **elementos SSRCKIN** que correspondan en la reserva. También **se actualizan los elementos FZNM/** cuando el NO VERIFICADO se había producido por un error en el nombre del pasajero y se corrige al enviar la consulta de reintento.



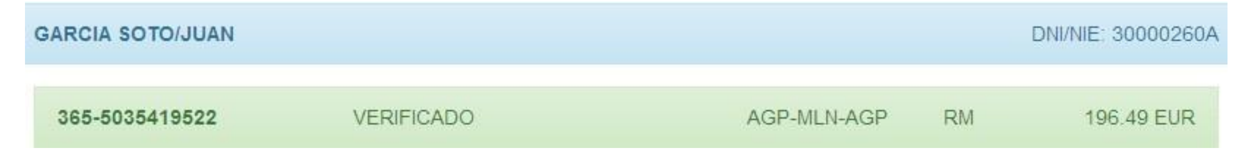
5. Una vez recogida esta información en la reserva, el agente puede enviar o imprimir el itinerario o el recibo de billete electrónico de los pasajeros. La información del resultado de la consulta aparece reflejada en estos documentos.

Nota: La aplicación de reintentos de verificación de residentes no se podrá utilizar para reservas de grupo.

Posibles resultados de la consulta

Las respuestas a una consulta al sistema S.A.R.A. pueden ser:

1. Pasajero **VERIFICADO**. Se muestra en color verde y se indica el resultado de la consulta.



2. Pasajero **NO VERIFICADO** para el que **se puede solicitar el reintento**. El sistema muestra una pantalla en la que es necesario incluir el nombre y apellidos del pasajero para realizar una nueva consulta. La información del billete aparece en color gris y se indica el número de posibles reintentos a realizar.

AKAL SOTO/MARIA	DNI/NIE: Z9677535Z

Nombre (tal y como viene en el DNI/NIE):

Primer apellido (tal y como viene en el DNI/NIE):

Segundo apellido (tal y como viene en el DNI/NIE):

365-5035419521	Queda 6 reintentos	AGP-MLN-AGP	RM	196.49 EUR

3. Pasajero **NO VERIFICADO** para el que **no se permite reintenta**r la consulta. Se muestra en color rojo y se indica que no es posible reintentar.

GARCIA/DRISS	DNI/NIE: X6246189X

075-5035418697	No permite reintentos	AGP-MLN	RM	145.53 EUR

4. Pasajero **NO VERIFICADO** para el que **se ha superado el número máximo de reintentos** posibles (9 reintentos). Se muestra en color rojo y se indica que se ha superado el número máximo de reintentos.

MARTIN BLANCO/NEREA	DNI/NIE: 22222222J

075-5035419529	Superado el número máximo de reintentos	MAD-ACE	RC	268.78 EUR

5. Pasajero **NO VERIFICADO** para el que **se ha superado el tiempo máximo** establecido (3 horas) para realizar el reintento después de la emisión. Se muestra en rojo y se indica que se ha excedido el tiempo para realizar el reintento.

GARCIA SOTO/JUAN	DNI/NIE: 30000260A

996-5035418198	Superado el tiempo máximo desde la emisión	AGP-MAD	RM	200.00 EUR

6. La aplicación de reintentos realiza una **comprobación del nombre del pasajero** incluido para el envío de la consulta de reintentos. Si el nombre introducido no es coherente con el nombre que aparece en la reserva, el sistema no realiza la consulta y muestra el mensaje siguiente resaltado en amarillo.



BLANCO GANCEDO/ROSA DNI/NIE: 55555555K

El nombre y los apellidos insertados no coinciden con el nombre del PNR. No se puede reintentar con estos datos

Nombre (tal y como viene en el DNI/NIE):

Primer apellido (tal y como viene en el DNI/NIE):

Segundo apellido (tal y como viene en el DNI/NIE):

075-5035419532 Queda 9 reintentos SPC-MAD RC 259.63 EUR